

HALLO MAGENTA – SERVICE PER SPRACHSTEUERUNG

Das natürlichste und bequemste aller Steuerungsgeräte ist die menschliche Stimme. Bereits heute lassen sich viele Dinge per Sprachbefehl erledigen, Tendenz steigend. Auch im Servicebereich verspricht diese Technologie – sinnvoll eingesetzt – Erleichterung an vielen Stellen und ein völlig neues Kundenerlebnis.



© Deutsche Telekom

DR. FERRI ABOLHASSAN

Geschäftsführer, Service Telekom Deutschland GmbH
www.telekom.de

Dr. Ferri Abolhassan ist Mitglied der Geschäftsführung der Telekom Deutschland GmbH und Vorsitzender Geschäftsführer der Deutsche Telekom Service GmbH und der Deutsche Telekom Außendienst GmbH. Zuvor war der promovierte Informatiker für T-Systems, SAP, IBM, Siemens und IDS Scheer tätig.

Digitale Sprachassistenten boomen: Laut Branchenverband Bitkom nutzt bereits jeder achte Bundesbürger ab 18 Jahren einen intelligenten Lautsprecher mit integriertem Sprachassistenten wie Amazon Echo, Google Home oder Apple HomePod. Das sind 8,7 Millionen Menschen allein in Deutschland. Gut jeder Vierte (27 Prozent) kann sich vorstellen, dies künftig zu tun. „Wir erleben gerade den rasanten Aufstieg intelligenter Sprachassistenten“, so Dr. Christopher Meinecke, Leiter Digitale Transformation beim Bitkom. „In den nächsten Jahren werden wir immer mehr Geräte wie selbstverständlich mit unserer Stimme steuern. Hier entsteht gerade ein neuer Milliardenmarkt.“

Und tatsächlich hat die Zukunft längst begonnen. Bereits heute fragen wir Alexa ganz selbstverständlich nach dem Wetter, bitten Siri, unsere Freunde anzurufen, oder buchen über Google Home das Hotel für unseren Wochenendtrip. Immer mehr Dinge in unserem privaten und beruflichen Alltag erledigen wir per Zuruf. Auch im Servicebereich entwickelt sich unsere Stimme schrittweise zum Türöffner und Wegbereiter für ein völlig neues Kundenerlebnis.

„SprachID“ öffnet Tür zum Kundenservice

Das beste Beispiel dafür hat die Deutsche Telekom auf der Internationalen Funkausstellung (IFA) geliefert: Pünktlich zur Elektronikmesse hat der Magenta Service das innovative Angebot „SprachID“ eingeführt. „Hiermit können sich unsere Kunden an der Hotline allein mit ihrer Stimme authentifizieren. Einfacher und schneller geht's nicht. Niemand muss mehr umständlich seine Kundennummer und sein Kennwort rausuchen“, sagt Dr. Ferri Abolhassan, Geschäftsführer Service Telekom Deutschland.

*„Das Menschlichste, was wir haben,
ist doch die Sprache, und wir haben sie,
um zu sprechen.“*

THEODOR FONTANE

Um „SprachID“ nutzen zu können, müssen interessierte Kunden lediglich ihren individuellen Stimmabdruck im System hinterlegen. Innerhalb der ersten vier Wochen haben das bereits rund 100.000 Kunden getan. Dafür wiederholen sie dreimal den Satz „Bei der Telekom ist meine Stimme mein Passwort“. Das geht jederzeit unter der kostenlosen Rufnummer 0800-0800358 und dauert weniger als zwei Minuten. Kundennummer und Kennwort werden nur noch einmal bei der Registrierung abgefragt. Beim nächsten Anruf genügt es dann, den Satz einmal aufzusagen. Innerhalb weniger Sekunden wird die Stimme des Anrufers mit den gespeicherten digitalen Stimmustern abgeglichen. Bei Übereinstimmung werden die Kundendaten freigegeben. Abolhassan: „Somit können sich unsere Berater sofort um das Anliegen des Anrufers kümmern.“

Zahlen, Daten & Fakten:

- ▶ **20 SEKUNDEN** lassen sich durch „SprachID“ im Schnitt pro Authentifizierungsvorgang an der Hotline einsparen.
- ▶ **1.400 STIMMABDRÜCKE** haben die Telekom-Mitarbeiter selbst für die Entwicklung der „SprachID“ abgegeben.
- ▶ **100.000 KUNDEN** haben sich bereits in den ersten vier Wochen mit ihrem Stimmabdruck für „SprachID“ registriert.
- ▶ **600 MILLIONEN NUTZER** weltweit sollen sich schon 2020 branchenübergreifend per Stimme authentifizieren.

Voice Biometrie stark im Kommen

Ein weiterer Vorteil der „SprachID“: Im Gegensatz zu einem Passwort kann der persönliche Stimmabdruck nicht vergessen oder von Unbefugten erraten werden. Denn bis zu 100 individuelle Merkmale wie Klang, Aussprache und Sprech-Geschwindigkeit machen jede menschliche Stimme einzigartig. Für das persönliche Profil wird nicht die Stimme selbst gespeichert, sondern lediglich ein digitales Muster in Form einer Zahlenkombination, errechnet aus charakteristischen Merkmalen. Aus diesen Daten allein lassen sich weder Stimmen nachbilden, noch Rückschlüsse auf bestimmte Personen ziehen.

Die technische Grundlage für diesen Service, mit dem die Telekom Vorreiter im deutschen Telekommunikationsmarkt ist, bildet ein Voice-Biometrie-Verfahren mit künstlicher Intelligenz. Diese Technologie wird immer häufiger auch in anderen Branchen wie Banken und Versicherungen eingesetzt. 2016 nutzten weltweit bereits 150 Millionen Kunden ihre Stimme zur komfortablen, aber dennoch sicheren Authentifizierung. Für das Jahr 2020 sagt das Analytischenhaus Opus Research bereits 600 Millionen aktive Nutzer voraus.

Erster Sprachassistent „Made in Germany“

In Zukunft geht die Deutsche Telekom noch einen Schritt weiter: Dann erleichtert die persönliche Stimme nicht nur den Zugang zum Kundenservice – nein, dann kann der Kunde auch diverse Serviceanliegen per Sprachsteuerung managen. Dafür integriert die Telekom ihren digitalen Assistenten in einen eigenen Smart Speaker, den sie zusammen mit dem Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie (IDMT) in Oldenburg entwickelt hat. Auch dieser Smart Speaker wurde während der IFA erstmals der Öffentlichkeit präsentiert. Aktuell testen ihn



» noch 1.000 ausgewählte Kunden auf Herz und Nieren. Doch schon bald soll er offiziell auf den Markt kommen. Dann ist der Magenta Assistent nicht nur der erste intelligente Sprachassistent „Made in Germany“ – in einem bislang von amerikanischen Anbietern dominierten Markt. Er wird auch dabei helfen, verschiedene Dienste der Telekom allein über Sprache zu steuern. Magenta SmartHome, MagentaTV und die Telefonfunktion etwa reagieren künftig auf gesprochene Befehle. Mit „Hallo Magenta“ lässt sich der Assistent aktivieren und der Nutzer kann direkt sein Anliegen äußern.

2016 nutzten weltweit bereits 150 Millionen Kunden ihre Stimme zur komfortablen, aber dennoch sicheren Authentifizierung. Für das Jahr 2020 sagt das Analystenhaus Opus Research bereits 600 Millionen aktive Nutzer voraus.

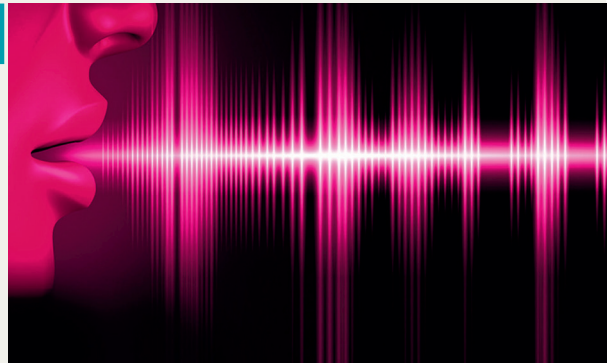
Serviceanliegen per Zuruf erledigen

Auch bei alltäglichen Servicefragen steht der Magenta Assistent den Telekom-Kunden perspektivisch zur Seite. Schon heute können sie über die Website oder die „MeinMagenta-App“ rund um die Uhr einen digitalen Assistenten nutzen. Dieser Chatbot beantwortet schriftlich Fragen zu etwaigen Störungen, zu Rechnungen, zum Roaming, zum WLAN, zur E-Mail-Einrichtung oder zur SIM-Karte. Durch Machine Learning lernt er ständig hinzu und wird immer besser.

Demnächst wird noch eine Verknüpfung mit der Kundendatenbank erfolgen, damit er auch bei persönlichen Anliegen wie Rechnungsanfragen, Vertragsverlängerungen, Tarifwechsellern oder Produktberatung helfen kann. „Zudem werden wir ihn auch in Form eines Sprachbots in Amazons Echo und unseren eigenen Smart Speaker einbauen“, betont Abolhassan. „Doch trotz der Vorzüge digitaler Technologien ist Service, der begeistert, immer noch eine menschliche Disziplin. Deshalb handeln wir nach dem Grundsatz ‚Digital denken und empathisch lenken‘. Im persönlichen Kontakt kann keine Maschine den Menschen mit seiner Empathie und Kompetenz ersetzen.“

AUTOR: FERRI ABOLHASSAN

Jede Stimme ist einzigartig!



- Kunden, die ihren Stimmabdruck einmalig hinterlegt haben, müssen fortan lediglich eine kurze Passphrase aufsagen, bevor sie ihr Anliegen adressieren können.
- Dank „SprachID“ können sich die Telekom-Kunden bereits heute allein per Stimme an der Hotline authentifizieren – ganz einfach, schnell und sicher.
- Über „Hallo Magenta“, den neuen Smart Speaker der Telekom, sollen sich künftig auch diverse Serviceanliegen komfortabel per Zuruf erledigen lassen.